



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del
distrito del Cercado de Lima 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

TERRONES HINOSTROZA, Stephanie Margarita

ASESOR:

Mg. ÁNGELES DONAYRE, Claudett

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Página de jurado

Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel
Presidente

Mg. Manrique Tapia, César Raúl
Secretario

Mg. Ortega Altamirano, Livia
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos en todo momento, dándome fortaleza cada día de mi vida. A mi madre por ofrecerme su apoyo y paciencia incondicional y a ti Mario Gil por ser mi compañero fiel.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por todo lo que he recibido en mi pasado, por lo que me das cada día y por todo lo que tienes preparado en mi futuro.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Terrones Hinostriza ,Stephanie Margarita con DNI N° 46029945, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, me presento con el trabajo de investigación Mobbing y Satisfacción Laboral en los teleoperadores de un Call center del distrito Cercado de Lima, 2017

Entrego dicha información declarando bajo juramento que:

Toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto al dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio de 2017

Terrones Hinostriza, Stephanie Margarita

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Mobbing y Satisfacción Laboral en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima en el año 2017.

Este trabajo describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre; la motivación y acoso laboral (Mobbing). Los cuales han sido evaluados a través del cuestionario HPL (Hostigamiento) y la escala de satisfacción laboral SL-SPC.

La presenta investigación está dividida en cuatro capítulos: En el capítulo I, se expone el planteamiento del problema: lo cual incluye la formulación del problema, los objetivos generales, los objetivos específicos; las limitaciones y los antecedentes. En el capítulo II contiene el Marco Teórico sobre las variables de Mobbing y Satisfacción Laboral. En el capítulo III, se desarrolla el proceso de hipótesis; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. Finalmente, el Capítulo IV corresponde a la interpretación de los resultados, lo que conlleva a la descripción y discusión del resultado del trabajo de estudio.

Terrones Hinostroza Stephanie Margarita

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Moobing	7
1.3.1.1 Definición	7
1.3.1.2 Síntomas	8
1.3.1.3 Causas	9
1.3.1.4 Consecuencias	9
1.3.1.5 Personajes implicados	11
1.3.1.6 Teorías	13
1.3.2 Satisfacción laboral	14
1.3.2.1 Definición	14
1.3.2.2 Factores asociados	15
1.3.2.3 Teorías de los factores de Herzberg	15
1.3.2.4 Teorías de la jerarquía de las necesidades de Maslow	16
1.4 Formulación del problema	17
1.4.1 Problema general	17
1.5 Justificación de la investigación	17
1.6 Hipótesis	18
1.6.1 Hipótesis general	18
1.6.2 Hipótesis específicos	18
1.7 Objetivos	19
1.7.1 Objetivo general	19
1.7.2 Objetivos específicos	19

II.	MÉTODO	20
2.1	Diseño de investigación	20
2.2	Variables, operacionalización	20
2.2.1	Definición conceptual de mobbing	20
2.2.2	Operacionalización de mobbing	20
2.2.3	Definición conceptual de satisfacción laboral	21
2.2.4	Operacionalización de satisfacción laboral	21
2.3	Población y muestra	22
2.3.1	Población	22
2.3.2	Muestra	22
2.3.3	Muestreo	23
2.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5	Métodos de análisis de datos	28
2.6	Aspectos éticos	29
III.	RESULTADOS	30
IV.	DISCUSIÓN	34
V.	CONCLUSIÓN	37
VI.	RECOMENDACIONES	38
VII.	REFERENCIAS	39
	ANEXOS	43

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Comparativo de aspectos conductuales del acosador (Mobbing)	12
Tabla 2	Adaptación del cuestionario HPL	25
Tabla 3	Categorías Diagnósticas Escala SL-SP	27
Tabla 4	Pruebas de normalidad de los datos de Mobbing y satisfacción laboral	28
Tabla 5	Relación entre mobbing y satisfacción laboral	31
Tabla 6	Relación entre mobbing y los factores de satisfacción laboral	32
Tabla 7	Relación entre mobbing y satisfacción laboral según sexo	33
Tabla 8	Niveles de intensidad de Mobbing en los trabajadores del Call Center	33
Tabla 9	Niveles de satisfacción Laboral de los trabajadores del Call Center	34

Resumen

El Mobbing se ha convertido en un tópico de relevante interés en nuestra sociedad, en el entorno laboral. La presente investigación se centró en el análisis de dicho fenómeno, conocido como Mobbing Laboral en trabajadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima.

Como producto de la presente investigación se encontró una prevalencia del acoso psicológico en el Call Center objeto de estudio; asimismo, el nivel de motivación laboral que se evidenció es de nivel medio, a pesar de que los sujetos son víctimas del acoso laboral. Los resultados de la investigación evidencian existe una relación lineal inversa significativa entre el Mobbing y la Satisfacción Laboral de los trabajadores.

Palabras claves: Mobbing, Satisfacción, Teleoperadores.

Abstract

Mobbing have become in a important subject in our society, above all in a work place. This research is about Psychological Bullying (Mobbing) inside of a Call Center enterprise located in Lima.

As result of this research we found the certain prevalence of bullying is located in the Call Center. The level of labor motivation was evident, is mid-level, even though the subjects are victims of mobbing. The research results indicate that there is a significant inverse linear relationship between Mobbing and Workers Satisfaction

Keywords: Mobbing – Work Satisfaction - Telemarketers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

En la actualidad lo apropiado para las empresas u organizaciones es mantener el capital humano suficiente para asumir las labores que se proponen, esto ocurre cuando existe una adecuada satisfacción laboral en los trabajadores. Sin embargo, cuando se presentan casos de Mobbing se afecta el logro de los objetivos de dichas organizaciones comprometiendo y aumentando gastos como recursos materiales, procedimientos y tiempo.

Tal como lo señaló la (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 1998), de cada 10 personas 4 sufre de Mobbing, señalando además que las tasas más elevadas se encuentran en Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra. Asimismo, en Norte América alrededor de 1000 personas mueren cada año a consecuencia del Mobbing en sus centros de trabajos. Por otro lado, el homicidio pasó a ser la principal causa de fallecimientos de mujeres en centros de trabajo y, en la segunda para personas de sexo masculino con casos de Mobbing. En países como Canadá el 70% de las personas sufren Mobbing en sus centros de trabajo.

Piñuel y zabala (2002) menciona que en Europa la realidad es similar. Según una encuesta sobre violencia en el ámbito laboral realizada por la universidad de Alcalá (2012) el 11.44% de trabajadores activos declararon que sufrían de forma habitual acoso laboral en Madrid, asimismo, dicha encuesta señala que el jefe y compañeros son los principales agentes del acoso siendo representados el 46% y 44 % respectivamente.

Por otro lado, Carbajal (2013) nos manifiesta que en la Universidad de Antioquia de Colombia se realizó durante el año 2011 una investigación la cual determinó que el acoso psicológico duplica el existente en Europa. Por ejemplo, en Colombia el 20% de los trabajadores están expuestos al acoso laboral, lo cual perjudica y empeora el ambiente laboral y en consecuencia la salud y vida.

Asimismo, se ha observado en nuestro país, una de las muestras con mayor índice de insatisfacción laboral se encuentra en los trabajadores de un Call Center ubicado en Lima Metropolitana quienes trabajan en condiciones laborales poco propicias (baja remuneración, pocas probabilidades de crecimiento profesional, horarios rotativos, entre otros), generando que la calidad de su desempeño sea vea afectada. Asimismo, se ha observado que dichos trabajadores tienden a formar círculos cerrados provocando en ocasiones la aparición del Mobbing en los trabajadores que recién se integran a la organización.

Robbins (2010) resalta el grado de la satisfacción laboral; cada vez que, si el trabajador se desempeña a través de una tarea mentalmente desafiante, recompensas, mejores condiciones de trabajo, relaciones personales con otros compañeros, entre otros, esto podría influenciar en su nivel de desempeño, mejorando la productividad; así como, el grado de satisfacción, reduciendo aspectos que suelen ser perjudiciales para las organizaciones como al absentismo y la rotulación

Según Vásquez (2011) Dichas variables se afectan mutuamente tal como señala Vásquez debido a que el Mobbing genera un nivel de satisfacción laboral bajo y un entorno en el que la satisfacción laboral es baja, puede ser una detonante a la aparición de casos de Mobbing .

Por lo señalado anteriormente la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre Mobbing y Satisfacción Laboral en los teleoperadores de un Call Center ubicado en el Cercado de Lima durante el año 2017, considerando que en dicha organización la mayoría de los operarios tiene un contrato de trabajo de forma temporal, conforme a la regulación laboral vigente.

1.2. Trabajos previos

Para la presente investigación se ha examinado y revisado bibliografía nacional e internacional con la finalidad de tener un acercamiento apropiado de las variables que se busca relacionar.

Internacionales:

Olano (2017) en su investigación titulada “El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito? tuvo por finalidad explorar y describir las percepciones con respecto a la presencia e intensidad de la violencia psicológica laboral, la presencia del acoso psicológico laboral y la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral por el personal administrativo de la empresa de turismo de Quito. La investigación es descriptiva. Se utilizaron dos instrumentos: El inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) y una encuesta. Como conclusiones se resaltan las siguientes: que tanto la presencia del acoso psicológico laboral son originados por las directivas de la empresa y por los compañeros de trabajo y que las preferencias y la falta de claridad en las funciones y las tareas pueden ser algunos de los factores que facilitan la aparición del acoso psicológico como factor de riesgo laboral en la empresa.

Guzmán (2016) en su estudio titulado “Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central del Ecuador, 2016” tuvo como finalidad caracterizar la incidencia de mobbing en los funcionarios del estamento de empleados y trabajadores de la Universidad Central de Ecuador. La investigación es descriptiva correlacional y no experimental. La muestra estuvo conformada por 315 empleados y trabajadores de la Universidad Central de Ecuador. Se empleó el Inventario IVAPT- PANDO, un cuestionario de causas desencadenantes del acoso laboral y un cuestionario sobre la capacidad de afrontamiento institucional frente al acoso laboral. De esta investigación se concluye que el 10% de la población de empleados y trabajadores de la Universidad Central sufren de acoso laboral, que el factor desencadenante más importante son las luchas de poder con el fin de mantener

privilegios, las acciones más comunes son los que llevan a la víctima al aislamiento, aumento de carga laboral y el deterioro de su imagen personal.

Lynch (2014) en su investigación titulada “Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores del área contable de la empresa agrícola Arvecor S. A.” Tuvo por finalidad caracterizar como influye el estrés en la satisfacción laboral de los trabajadores del área contable de la empresa Agrícola Arvecor S. A. La investigación es descriptiva correlacional. La muestra estuvo conformada por el total de trabajadores del área contable, 7 mujeres y 4 hombres, con un promedio de edad de 40 años, 3 universitarios y los demás con estudios técnicos. Se utilizaron la Escala General de Satisfacción Laboral desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, asimismo el Cuestionario de estrés laboral y la entrevista semi-estructurada que permitió profundizar en aspectos dinámicos. Se concluye que los principales agentes estresores que están influyendo en los trabajadores del área contable de la empresa Agrícola Arvecor S. A. son : La inadecuada relación jefe-subordinado, la inestabilidad laboral, la percepción de un salario bajo así como escasas posibilidades de ascenso, la percepción por parte de los superiores de que el trabajo no se desarrolla con calidad y eficiencia en algunos casos y la sobrecarga laboral a lo que son expuestos los trabajadores en determinados períodos de tiempo. Asimismo, la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización objeto de estudio se expresa, básicamente, desde una tendencia negativa.

González y Delgado (2013) El presente estudio piloto tuvo como objetivo general describir el acoso laboral percibido por parte de trabajadores españoles y trabajadores inmigrantes peruanos que han acudido en busca de orientación a la «Plataforma contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral de la Comunidad de Madrid» (PRIDICAM) durante el periodo 2002-2012. El mismo que tuvo como resultado que los trabajadores peruanos perciben mayor número de conductas de acoso, así como una mayor intensidad en el acoso laboral percibido que los trabajadores españoles. Concluyendo que los trabajadores peruanos presentan mayores niveles de intimidación manifiesta, desprestigio laboral y desprestigio personal.

Fuentes (2012) presentó la investigación que tenía como título: “Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad”. Dicha investigación fue de tipo descriptiva, y se realizó con 20 trabajadores, de 25 a 65 años de edad, de la delegación de recursos humanos del organismo judicial de Quetzaltenango en el país de Guatemala en la cual se aplicó un instrumento elaborado para medir el bienestar laboral. Los resultados permitieron conocer que no existía influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. Además, se conoció que el 71% de los operarios se consideraba satisfecho con su jornada laboral que realizaba.

Por otro lado Moreno et al. (2012) analizaron la prevalencia de aspectos como la discriminación y violencia de género entre los integrantes de una comunidad universitaria de la Facultad de Ciencias para la Salud de la Universidad de Caldas (Colombia). La muestra se conformó por 292 estudiantes, 88 docentes y 18 administrativos. Así mismo Se utilizó una encuesta especialmente diseñada para efectos de evaluar episodios de violencia en el medio laboral y académico. Los resultados muestran que el 64,6% de la población ha sido víctima de algunos actos de discriminación. El 50% de los empleados, el 40,9% de los docentes y el 72,6% de los estudiantes refirió haber víctima de al menos uno de estos hechos. Los tipos de violencia más frecuentes fueron abuso de autoridad (36,9%), burlas, gestos o piropos obscenos (26,9%), agresión verbal (23,4%), agresión psicológica (22,1%) y discriminación por aspecto físico (12,3%)(p.11).

Nacionales

Casahuilca (2016) en su investigación titulada “Mobbing y Desempeño Laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca-2015” tuvo por finalidad conocer la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca 2015. La investigación es descriptivo correlacional. La muestra de la investigación estuvo constituida por 61 trabajadores del Centro de Salud de Chilca. Se utilizó un cuestionario relacionado al mobbing y 13 preguntas relacionadas al desempeño laboral. Se concluyó que el mobbing afecta al desempeño laboral donde a mayor presencia de mobbing disminuye el desempeño laboral y a menor presencia de mobbing incrementa el desempeño laboral.

Pilcón (2016) en su estudio titulado “Hostigamiento psicológico laboral y satisfacción laboral en docentes de educación secundaria de una institución educativa estatal de Trujillo” tuvo como objetivo el análisis de la relación entre el hostigamiento psicológico laboral en docentes trujillanos de educación secundaria en una institución educativa estatal. La investigación es descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 110 docentes de ambos sexos. Se utilizó el inventario de hostigamiento psicológico laboral y la escala de satisfacción laboral. Se concluyó que existe una correlación de las dimensiones: la limitación de la comunicación, desacreditación de la formación profesional del trabajador y compromiso de la salud se relacionan de forma negativa y significativamente con la satisfacción laboral; sin embargo el diseño de puesto, la realización con las dimensiones de hostigamiento psicológico laboral.

Alfaro et al.(2012) presentaron una investigación profesional sobre satisfacción laboral y su concordancia con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Esta investigación de tipo descriptivo correlacional se realizó aplicando la “Escala de opiniones SL- SPC”, elaborado por Sonia Palma. Dicha escala tuvo la finalidad de medir la satisfacción laboral aplicada a trabajadores dependientes de la municipalidad del Callao y Lima Metropolitana, respectivamente. Los resultados demostraron la existencia de una Satisfacción laboral de nivel promedio, no encontrando diferencias significativas entre los resultados de los trabajadores de la municipalidad; sin embargo, se reportó el mayor porcentaje para factores de significación de la tareas y gracias económicas, lo que permite señalar que los trabajadores muestran una buena disposición frente al trabajo y están conformes con la remuneración diferenciada (p.14).

Casareto (2012) en su investigación realizada sobre el Mobbing y Satisfacción laboral en la Universidad César Vallejo ubicada en Lima Metropolitana la cual estuvo conformada por 130 docentes, mediante el empleo del Cuestionario HPL- Hostigamiento mostró que El 53% de la muestra presenta un paralelismo

promedio de Satisfacción Laboral. Por lo que, el 61% presenta un nivel medio de Mobbing en la organización.

Oliveros (2011) realizó un estudio sobre Mobbing y Clima Laboral cuya muestra estuvo conformada por 462 trabajadores de una organización (223 mujeres y 231 hombres), en el distrito de Comas. El diseño de investigación no experimental fue de tipo correlacional descriptivo, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario HPL- hostigamiento y Escala de clima laboral CL- SPC. El nivel de Mobbing reservado es de 58,3%. El Mobbing según género es de 56% para hombres y el de 64,3% para mujeres. También se halló que existe una correlación negativa débil entre Mobbing y Clima Laboral. (-0,198 $p < 0,01$). La reciprocidad por genero entre las dos variables reportó un índice de 0,221 $p < (0,0111)$ para mujeres y 0,161 $p < 0,068$ para hombres demostrando la presencia de la reciprocidad negativa débil.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Mobbing

1.3.1.1. Definición

Según Piñuel (2010) nos menciona que “Mobbing” (acoso laboral/ psicológico/ moral), han sido materia de distintas definiciones y tratamiento por parte de la literatura en la materia. Por ejemplo, Piñuel afirma que el Mobbing es un término inglés que hace referencia al acoso moral o acoso psicológico, en el marco de una relación laboral.

El Mobbing es un concepto que refiere en uno de sus aspectos agresividad laboral, psicológica y social; cada vez que, existe un agresor y una víctima con el objetivo de causar daños laborales y psicológicos, en algunos casos irremediables. Es así que, este tipo de violencia es nociva en corto, mediano y largo plazo en la salud mental, física, social y laboral de cualquier trabajador.

Por otro lado, Daza (1998) señala que el Mobbing es la agresividad expuesta del agresor frente a su víctima; asimismo, el mencionado autor califica este término como uno reactivo y agresivo de los individuos que integran una

determinada área laboral, por lo que, denota persecución constante por parte del agresor y algunos de sus seguidores incluso manifestando cambios de personalidad como consecuencia del trastorno psicológico y físico originado en la víctima.

En ese sentido, según lo expresado por el autor podemos inferir que el objetivo del agresor será la expulsión definitiva de su víctima dentro de un entorno laboral con la pasividad de los demás trabajadores.

Según Hirigoyen (2001) nos referimos como agresión laboral a la respuesta de una conducta agresiva, por medios de palabras y actos que vulneren la dignidad, la condición física y psicológica de la víctima, es decir, la persona percibe de manera denigrante su propio entorno laboral.

Asimismo, Pares (2005) señala que todo acoso psicológico en el trabajo se denomina Mobbing y su finalidad es la de arruinar la firmeza psicológica de un ser humano, mediante el desprestigio frente al grupo; así como, vulnerando la pasividad y credibilidad de la víctima, por ejemplo, minimizando su desarrollo laboral.

1.3.2 Síntomas

Hirigoyen (2001) señala que los signos y síntomas son bastante frecuentes cuando el acoso es muy notorio, en ese sentido, la víctima aflora y asemeja patologías que vulneran su estado emocional y físico llevándolos a distintos trastornos de tipo orgánico tales como; el estrés, cansancio, nerviosismo, insomnio, cefaleas, trastornos digestivos, lumbalgias.

En consecuencia, el organismo manifiesta inestabilidad psíquica y neuronal: así como, ansiedad, descoordinación de ideas y pensamientos, incluso la aparición de ideas suicidas.

1.3.3 Causas

Oñate (2002) refiere que las causas que desencadenan la agresividad del agresor hacia su víctima, son aquellas que definen al Mobbing; en

consecuencia, estas se convierten en razones amenazantes para las personas o víctimas de índole en un entorno laboral

Por ejemplo, Cisneros (2001) menciona que aquellas personas que padecen de acoso psicológico en el trabajo; son, paradójicamente, los que demuestran mayor competitividad, desarrollo y ventajas de múltiples competencias laborales de manera jerárquica.

Por su lado Oñate (2002) nos señala que la víctima suele ser discriminada por la expresividad y demostración de habilidades físicas, cognitivas y psicológicas las cuales generan problemas en el ámbito laboral a sus compañeros y superiores.

Asimismo, Piñuel, Zabala y Oñate (2002) señalan que la persecución por parte del colectivo laboral suele ser por género, costumbres o hábitos las cuales generan sentimientos de culpabilidad de la víctima por Mobbing, lo cual genera al mismo tiempo una dañina distorsión de la producción dentro de la organización.

1.3.4 Consecuencias

Las consecuencias del Mobbing se manifiestan en la esfera personal, así como, en las relaciones interpersonales, disminuyendo la motivación; cada vez que, el agraviado tiene que enfrentar conductas de exclusión, aislamiento social, por otro lado, desprestigio laboral lo cual causa desgaste psicológico y/o mental.

En el marco psicosocial, la persona se ve expuesta a estrés laboral y depresión, asimismo, irritación, manifestaciones psicosomáticas, baja autoestima y, también ansiedad. Generalmente, el diagnóstico de estas personas al ser evaluadas por un profesional de la especialidad médica o psicológica señalan como diagnóstico estrés postraumático, ansiedad y depresión .Peralta (2006)

Hirigoyen (2006) Afirma que las consecuencias que ocasiona el acoso laboral se verán reflejadas en la turbulencia cognitiva, por lo que, se menciona, la pérdida de sentido, la humillación, las modificaciones psíquicas como la debilidad física y la defensa de traumas psicosomáticos.

Por otro lado, Ausfelder (2002) señaló de manera detallada las consecuencias del Mobbing en las víctimas en los términos siguientes:

- a) Como consecuencias en el ámbito psicológico: se encuentra la dificultad para concentrarse, depresión, promoción, sensación de incertidumbre, ansiedad, ataques de pánico, irritabilidad, baja autoestima.
- b) A su vez, a nivel somático: se identifican las náuseas, falta de apetencia, dolores musculares, dolores cervicales, alteraciones del sistema nervioso.
- c) Del mismo modo, en el ámbito nervioso: encontramos consecuencias tales como la sudoración, deshidratación de fluidos, pulsaciones, sensación de falta de aire.
- d) Por otro lado, en el ámbito de la vigilia: tendremos el trastorno de sueño, tanto al indicar a dormir como al levantarnos.
- e) Asimismo, en el ámbito de las relaciones interpersonales, podemos señalar la falta de habilidades sociales, dificultad en las relaciones interpersonales generando un efecto negativo respecto a las responsabilidades de tipo familiar, laboral, académica y social.
- f) Además, en el ámbito económico se manifiestan la disminución de sueldo por baja productividad, dificultad de postular a otro puesto de trabajo, entre otras. El abandono voluntario del trabajo actual, despido (con o sin indemnización), generando un efecto negativo en la economía del trabajador.

- g) Finalmente, en el ámbito profesional se verá reflejada la baja autoestima que presenta la persona en su actividad productiva.

1.3.5 Personajes Implicados

Acosador: Según Piñuel y Zavala (2001) la frecuencia de los casos de acoso laboral señala que estos se originan en las organizaciones y se muestran de manera retadora, con una idiosincrasia ególatra o psicopática dado que su conducta es a causa de una alteración cognitiva y conductual. El agresor laboral puede presentarse de distintos rangos o facetas escuetamente o con poderío fuera de las conductas normales, puesto que busca encauzar una serie de tendencias acosadoras y psicopáticas; así como, castigar a los demás con la vara de la agresión verbal, en general psicológica y social.

El perseguidor suele transformar su entorno a su favor conforme al contexto, tiene una autoestima distorsionada de sí mismo, frente a sus virtudes y méritos de otros, se indigna (critica el ejercicio laboral de su entorno), es por ende que desea el rol protagónico (por temor a ser desplazado), carece de asertividad, empatía, finge tenerla y es muy hábil en su entorno social. En ese sentido, las características comunes del acosador son las siguientes: suspicacia, inflexibilidad, mínima autocrítica, conductas demandantes y nada horizontales.

Respecto a la descripción del acosador por parte de las víctimas se puede hacer el análisis de forma comparativa del acosador, agresor y a un psicópata en potencias es exponer a las víctimas en su contexto y habitud laboral, como lo detalla a Piñuel y Zavala (2001).

Tabla 1*Comparativo de aspectos conductuales del Acosador (Mobbing)*

Capacidad de simulación	Autoritarismo	Arrogancia
Falsa seducción	Carencia de sentido de culpa o remordimientos	Imposición
Quimera compulsiva		
Determinación de hostigamiento y	Rigidez	Actitud “sabelotodo”
Distorsión de la conducta		
Ausencia de modales o educación	Egoísmo	Paternalismo
Dificultad para tolerar la ambigüedad	Personalidad controladora	Paranoia
Incapacidad para afrontar el fracaso	Interrupción en las labores de los demás	Pérdida del sentido del sentido de humor
Incapacidad para afrontar el fracaso	Falta de transparencia	Lenguaje insultante

Fuente: Elaboración Propia

Víctima: En el acosado encontramos varios perfiles psicológicos los cuales predisponen a la persona a ser víctima de agresión, acoso y hostigamiento laboral. Sin embargo, a pesar de estar en distintos momentos no deja de ser víctima de Mobbing, puesto que la amenaza en potencia del agresor es constante al encontrarse en su entorno y contexto socio laboral.

Las víctimas de Mobbing, son todas las personas vulnerables psicológicamente y deficientes en habilidades psicosociales; cada vez que, así sea posible que el agresor encuentre nuevas víctimas a quienes denigrar, ofender, amenazar, hostigar en el área laboral y social.

Las distintas víctimas auto señalan consciente e inconscientemente que son blancos de las conductas del agresor acosador, puesto que se enfrentan directamente al acoso. Dicha percepción del agresor frente a su víctima, demuestra las carencias que él tiene ante la necesidad de desacreditarla, mentir, y crear comportamiento ante los demás del entorno para lograr su cometido.

Las múltiples características del agresor es mostrar su habilidad, que tiene buen desempeño en el trabajo en equipo, puesto ahí muestra su flexibilidad y horizontalidad en cuanto a métodos, técnicas y herramientas de trabajo ante sus compañeros más vulnerables. Lo anterior, es relevante porque muestra y pone a relucir las deficiencias de la víctima, la cual evita la confrontación con el agresor y el grupo, es decir el agresor es un espejo de la víctima.

Teorías del Mobbing

Siguiendo a Piñuel (2010) el modelo teórico sobre el Mobbing es equidistante puesto que no siempre la agresión del acoso tiende a la exclusión del colaborador o subordinado indispuesto. Comúnmente lo que proyecta quien acosa es manifestar a la víctima o a los demás su autoridad, y hacerlo mediante la pérdida de identidad de aquel al que va a victimizar, incluso lo mostrará como un ejemplo de lo que puede ocurrirle a alguien que esté en contra de sus pretensiones acosadoras.

En ese sentido Piñuel (2010) propone tres tipos de acoso:

a) Ascendente

Este tipo de acoso es menos frecuente y se presenta de forma jerárquica en la estructura de la empresa, sucede cuando un nuevo jefe decide cambiar los procedimientos que hay en la organización o modificar irregularidades, esto genera incomodidad antes sus subordinados lo cual desencadena el

acoso laboral ante esa situación el nuevo jefe se ve obligado a adaptarse y abandonar su reformas o abandonar su puesto de trabajo.

b) Horizontal

La agresión puede causarse por problemas personales y laborales o ser generado por alguno de los miembros del grupo laboral que no acepta los modelos de actividad pero que si son aceptadas por el resto del colectivo. En ese escenario un trabajador se ve acosado por unos de sus colegas de trabajo con distinto nivel jerárquico. Podemos apreciar como los rangos y jerarquías laborales en todo momento tienen un rol relevante en la aparición y desarrollo del Mobbing.

c) Descendente

Este es el contexto más frecuente, se visualizan distintas conductas y comportamientos del personal ante el hostigamiento del poder mayoritario y jerárquico a través de un cargo administrativo, aparentes inculpaciones, intimidar el ámbito psicológico del trabajador victimizado.

1.3.2. Satisfacción laboral

1.3.2.1 Definición

Para Robbins (2010) la satisfacción laboral es definida como la cualidad del trabajador frente a su propio entorno laboral, satisfacción y actitud basada en las aptitudes y posturas que el empleado desarrolla en su habitud de trabajo

De la misma manera Palma (2000) menciona que se puede conceptualizar la satisfacción laboral en el análisis laboral de la recolección de los resultados y conjeturas intrínsecas que interpreta el ambiente laboral en cuanto a la satisfacción de necesidades básicas.

Además, Hernández et al.(2014) define la satisfacción laboral como las aspiraciones, niveles de sensaciones, pensamientos que el trabajador percibe a través de actitudes; sin embargo, la estructura como sistema

funcional laboral es la concepción de manifestaciones positivas para su buen desempeño laboral. Así mismo se dará cuenta de que sus máximas aspiraciones y metas serán posibles cumplirlas de forma económica y social.

1.3.2.2 Factores asociados a la satisfacción

Variables ambientales

- a. Nivel competitivo: Puede afirmarse que todo lo que tenga nivel superior profesional, la satisfacción será mayor.
- b. Percepción del puesto: A mayor actividad variada la satisfacción será mejor puesto que no existirá repetitividad.
- c. Prototipo de liderazgo: Se concluye que la satisfacción laboral se construye con distintos tipos de liderazgo.
- d. Sueldo y desarrollo: Se interrelacionan de manera coherente y positiva.

Variables personales

- a. Edad: Es preponderante para la satisfacción laboral; sin embargo, no determinara el juicio final.
- b. Nivel de educación: Se dará una incongruencia negativa dado que es relevante el nivel de educación superior de los trabajadores para la satisfacción laboral.
- c. Sexo: Siempre la base empírica es intentar comprender y entender la integración y coherencia de todas las necesidades de forma aceptable, por lo tanto, determinaremos el género y su influencia para lograr la satisfacción laboral en el colectivo laboral.

1.3.2.3 Teorías de los factores de Herzberg

Herzberg (2013) demuestra la conjetura de los dos componentes, para manifestar el procedimiento de las personas en su responsabilidad laboral. Sin embargo, la conducta de las personas en situaciones favorables es óptima para la producción de la empresa desde un punto subjetivo favorecerá en su satisfacción laboral para todo el colectivo,

Factores motivadores

El estado psicológico determina el comportamiento de cualquier ser humano, llegando incluso a contextos en la que subjetivamente no tienen nada de sorprendente pudiendo luego tornarse en situaciones definitivas. Psicológicamente concierne más el punto de vista subjetivo; cada vez que va a depender la conducta de las personas dentro de su ambiente. Asimismo, el trabajador obtendrá confianza el cual será una motivación para el mismo dentro del entorno laboral

Factores de higiene

Las habilidades de dirección de la organización, la intervención práctica, el salario, los beneficios, los ambientes de trabajo y las habilidades sociales y relaciones interpersonales son aspectos relevantes dentro de un entorno laboral, puesto que influyen en la conducta y emociones negativas, las cuales causarían el bajo desempeño de los trabajadores. En ese sentido, frente a condiciones laborales (higiene) adecuadas los trabajadores se verán inclinados a mejorar su capacidad productiva y en consecuencia tener una mejor percepción del clima laboral.

En consecuencia, desarrollar planes organizacionales que motiven y estimulen el bienestar profesional, social, económico y personal laboral se constituyen en herramientas que favorecen el desarrollo organizacional, es decir, mejoran los factores motivacionales y los higiénicos, pues ambos van a contribuir a crear un clima de satisfacción colectiva (Herzberg, 2013)

1.3.2.4 Teorías de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Uscanga (2010) señala que el hombre estructura sus necesidades en base a una jerarquía, estableciendo que las reacciones de conformidad con la necesidad que dominan en un momento específico sean satisfechas. En ese sentido, la motivación se expresa en función de la satisfacción que es necesario alcanzar, concentrándose en lo que necesitan los individuos para tener vidas estimulantes, ya que estas están motivadas y orientadas a

satisfacer distintos tipos de necesidades cada una con algún orden jerárquico, tal como señalamos a continuación:

- Básicas, primordiales o filosóficas: Son las básicas para el sostén de la existencia humana, tales como sexo, alimentos, agua, calor, abrigo, sueño y psicológicos.
- Seguridad, promoción y prevención: Son las características para expedir peligros físicos y desconfianza a perder el compromiso laboral, la pertenencia, los suministros o el sostén social.
- Sociales, nacionales: También denominadas de alistamiento o herencia, puesto que los individuos humanos son personas aceptadas por los demás del colectivo.
- Estimación, apreciación: Es el tipo básico de necesidad que recae sobre uno mismo.
- Autorrealización, consistencia: Se trata del deseo de concretar, mejorar e incrementar el propio capital humano.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un Call Center del Distrito del Cercado de Lima 2017?

1.5. Justificación

La presente investigación se sustenta en la necesidad de conocer el estado psicológico laboral actual de los trabajadores dentro de una organización, siendo el Mobbing y la Satisfacción laboral los factores relevantes; así como, temas de interés para la comunidad laboral. En este caso, dirigido al personal operativo de un Call Center el cual no ha sido muy investigado en estos aspectos a nivel nacional; cada vez que, se realizan investigaciones es solo sobre el acoso en general, mas no investigaciones acerca de lo que lo ocasiona o lo mantiene hasta la actualidad viéndose en cada año un incremento de dicho problema.

Asimismo, la investigación permite tener una visión importante de la organización, conociendo el tipo de Mobbing percibido por los trabajadores y la satisfacción laboral de los mismos en la actualidad. Además, permite tener la posibilidad de conocer la expresión sincera de compromiso por parte de los colaboradores, describiendo lo que perciben acerca de la empresa en la que trabajan y lo que sienten con respecto a sus trabajos. Dicha información es importante para toda organización; puesto que, permiten analizar e implementar adecuadamente estrategias de desarrollo, productividad y continuidad del trabajo en la organización.

Por otro lado, en el presente estudio, se utiliza un instrumento de evaluación que ha sido validado en el Perú, y que constituye una herramienta importante para medir la frecuencia con que los trabajadores están siendo víctimas de Mobbing; asimismo, permite conocer la percepción tienen acerca de estas situaciones en nuestra sociedad.

Finalmente, la información obtenida podría revelar la posible causa interna del ausentismo en el personal operativo de una empresa (en los rubros comercial, industrial y de servicios) en Lima Metropolitana en el periodo analizado lo cual posibilita el análisis y la toma de decisiones por parte de los encargados de la gerencia para el desarrollo de los trabajadores y de la organización.

1.6. Hipótesis

1.6.1 General

Hi: Existe correlación inversa y significativa entre mobbing y satisfacción laboral en teleoperadores de Call Center del distrito del Cercado de Lima en el año 2017.

1.6.2 Específicas

Existe correlación entre mobbing y los factores de satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017.

Existe correlación entre mobbing y la satisfacción laboral según sexo en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017.

Objetivos

1.7.1 General

Determinar la relación entre Mobbing y Satisfacción Laboral en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima 2017.

1.7.2 Específicos

Determinar la relación que existe entre Mobbing y los Factores de satisfacción laboral en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima 2017.

Determinar la relación que existe entre Mobbing y la Satisfacción laboral según sexo en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima 2017.

Describir los niveles de Mobbing en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima 2017.

Describir los niveles de Satisfacción Laboral en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación:

Hernández et al. (2014) señalaron que: La investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p. 4)

Zorrilla, Aguilar y Cal (1993), la investigación es aplicativa porque se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos previos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar y describir. Porque el procedimiento de recolección de datos, permitirá recoger información de manera independiente y conjunta, su propósito será identificar las propiedades o características de la variable.

Según Hernández et al. (2014) una investigación es transversal porque los datos pertenecerán a un fenómeno que ocurrió por única vez en el transcurso del tiempo.

Por lo tanto, el siguiente estudio se tipifica de la siguiente manera; es de enfoque cuantitativo; nivel Aplicativo, de diseño descriptivo, de acuerdo al uso del instrumento es transversal, de acuerdo al tiempo de obtención de datos prospectivo.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Definición Conceptual del Mobbing. El mobbing no es una simple "presión laboral" como algunos pretenden. Estamos hablando de violencia psíquica, no de un conflicto, sino de un auténtico proceso de victimización, con agresor, víctima y una violencia psíquica que tiene una direccionalidad y finalidad específica. Este tipo de violencia psíquica, es auténtica violencia, y en los estudios realizados resulta ser mucho más lesiva a medio y largo plazo que la violencia física.

2.2.2. Operacionalización de Mobbing. Piñuel y Zabala (2001) definen el Mobbing como la referencia al acoso moral o acoso psicológico, referido al deterioro de actitud, respeto y de atención del derecho a la dignidad de los

trabajadores como un componente notable o fundamental de la relación laboral. El Mobbing no solo es una simple "violencia laboral" como algunos autores la definen, la violencia psíquica, psicológica y social son conceptos muy relacionados y presentes en la definición antes señalada

Este tipo de violencia psicológica laboral se basa en la intimidación, y en las investigaciones y estudios realizados resulta ser mucho más perjudicial a corto, mediano y largo plazo que la violencia mecánica.

Dimensiones: Las dimensiones para la variable Mobbing de acuerdo a Puntajes obtenidos en el cuestionario HPL – Hostigamiento, son las siguientes: Limitar la comunicación, por otro lado tenemos el limitar el contacto social, desprestigiar a las persona ante sus compañeros, desacreditar la Capacidad Profesional del Trabajador; y, Comprometer la salud.

Escala: La escala a emplear para la medición de la variable Mobbing es de tipo Ordinal.

2.2.3 Definición conceptual Satisfacción laboral

La satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabador frente su propio empleo; en otras palabras, la actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo, respecto a la retribución, seguridad, progreso, compañerismo. Se considera también si es que el puesto de trabajo adecua a él, en cuanto al trabajador en sus necesidades, valores y rasgos. Palma (2000).

2.2.4 Operalización de Satisfacción laboral

Palma (2000) cuando hablamos de satisfacción laboral vamos a encontrar puntos comunes como la satisfacción de las necesidades o la motivación que es otra variable que muestra el trabajador frente a el trabajo; en otras palabras, la actitud se va a ver influenciada por su conocimiento en función a su ocupación, entre otros aspectos.

Dimensiones: Las dimensiones para la variable Satisfacción Laboral fueron señaladas por factores, conforme a puntajes obtenidos de la escala de satisfacción laboral SL-SPC: Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales, Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos, por otro lado, Factor III: Políticas Administrativas, Factor IV: Relaciones Sociales, Factor V: Desarrollo Personal, Factor VI: Desempeño de Tareas; y, Factor VII: Relación con la Autoridad.

Escala. – Para la medición de la variable Satisfacción Laboral, se empleó la escala Ordinal.

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

La población para la presente investigación estuvo conformada por teleoperadores de un Call Center del distrito del Lima Cercado que trabajan en dicho sector económico durante el año 2017, la cual estuvo conformada por 1938 trabajadores.

2.3.2 Muestra

Para efectos de la investigación se empleó una muestra de 321 teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima en el año 2017, la cual fue considerada por la fórmula preliminar para muestra finita.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Dónde=Muestra, N =Población 1938; p =Eventos favorables 0,5; q =Eventos desfavorables 0,5; Z =Nivel de satisfacción 1,95; E =Margen de error 0,05.

2.3.3 Muestreo

La presente investigación fue de tipo no probabilístico intencional, ya que en el proceso de selección, no todos los colaboradores tienen la misma posibilidad de ser elegidos Hernández et al. (2014).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Conforme a lo anterior se coordinó adecuadamente los tiempos y fechas para la realización de las pruebas psicométricas en las empresas materia de análisis.

Técnica

Para evaluar las características de la muestra, así como medir las variables de estudio, se utilizó la técnica de "Encuesta" y para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, que fueron dos: uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente.

Dichos medios de recolección de datos fueron compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos del estudio.

El cuestionario contuvo preguntas "cerradas", mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que fueron delimitadas previamente, es decir, se ha presentado a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos se han circunscrito a éstas.

Los 2 cuestionarios han permitido estandarizar y uniformizar la información para las variables psicológicas en estudio; los cuales fueron validados según detalle:

Cuestionario HPL – Hostigamiento

Autor original: Iñaki Piñuel y Zabala.

Autor de la adaptación: Arévalo Carlos & Castillo Luisa

Año: 2012

Administración: Individual y colectiva.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Aplicación: Personal que labore dentro de una empresa mayores de 20 años y menores de 60, con un tiempo de servicio mayor a 6 meses de antigüedad.

Finalidad: Evaluar el índice global del Mobbing.

Descripción del Instrumento: Es una escala compuesta de 44 ítems, expresados en forma afirmativa y con cinco posibilidades de respuesta: Nunca me ha ocurrido , Pocas veces me ha ocurrido , A veces me ocurre, Muchas veces me ocurre , Con mucha frecuencia o siempre me ocurre. Se le asigna puntajes de 1, 2, 3, 4,5. Está integrado por 5 sub-escalas.

El Cuestionario HPL – Hostigamiento, está integrado por los siguientes Indicadores

Limitar la Comunicación.

Limitar el Contacto Social.

Desprestigiar a la Persona ante sus Compañeros.

Desacreditar la Capacidad Profesional del Trabajador.

Comprometer la salud.

Arévalo Carlos & Castillo Luisa, en su tesis: “Adaptación del cuestionario de HPL- Hostigamiento en Docentes del colegio básico regular de las instituciones educativas PNP de la Provincia Constitucional del Callao” utilizaron el método Alpha de Cronbach, que consistió en hallar la varianza de las respuestas totales y de cada ítem. Utilizando la técnica de muestreo no probabilístico intencional y aplicada a 455 sujetos. Como consecuencia de la aplicación de dicho método se obtuvo un coeficiente de confiabilidad con la corrección del Alpha de Cronbach $\alpha = 0.7225$, dicho resultado muestra un coeficiente altamente confiable (2012).

Tabla 2

Adaptación del cuestionario HPL

Indicador	Nº de ítems
Limitar la Comunicación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Limitar el Contacto Social	11, 12, 13, 14, 15
Desprestigiar a la Persona ante sus Compañeros	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30
Desacreditar la Capacidad Profesional del Trabajador	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37
Comprometer la Salud	38, 39, 40, 41, 42, 43, 44

Fuente: Arévalo, C. & Castillo, L. (2012)

Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Título: Escala de satisfacción laboral

Autor original: Sonia Palma Carrillo

Autor de la adaptación: Arévalo Carlos & Castillo Luisa

Año: 2012

Administración: Individual y/o grupal.

Tiempo de Aplicación: 20 min

Número de Ítems: tiene 36

Está integrado por 7 sub-escalas.

Características:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Factor III: Políticas Administrativas

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desempeño de Tareas

El puntaje total se obtiene de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; en ese sentido, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan de la siguiente manera:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

En el caso de ítems negativos (asterisco en la hoja de respuestas), invertiremos la puntuación antes de realizar la sumatoria total respecto a todos los factores antes mencionados.

Para la obtención de puntajes parciales por cada áreas debemos considerar lo siguiente:

Distribución de ítems:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales 1, 13, 21, 28, 32

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos 2, 7, 14, 22

Factor III: Políticas Administrativas 8, 15, 17, 23, 33

Factor IV: Relaciones Sociales 3, 9, 16, 24

Factor V: Desarrollo Personal 4, 10, 18, 25, 29, 34

Factor VI: Desempeño de Tareas 5, 11, 19, 26, 30, 35

Factor VII: Relación con la Autoridad 6, 12, 20, 27, 31, 36

La Escala de Sonia Palma antes señalada tiene una validez de contenido por criterio de jueces estimada a través del coeficiente de

Spearman Brown de 0.75. Respecto a su confiabilidad se empleó el método de consistencia interna a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, encontrándose una correlación de 0.84. Asimismo, se empleó el método de mitades con el coeficiente de Guttman, encontrándose una correlación de 0.81.

Tabla 3

Categorías Diagnósticas Escala SL-SP

Satisfacción Laboral				F a c t o r e s				
	I	II	III	IV	V	VI	VII	P.T
Alta	23	18	23	19	29	29	29	168
	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +
Parcial	20	15	20	17	26	26	25	149
Satisfacción Laboral	a	a	a	a	a	a	a	a
	22	17	22	18	28	28	28	167
Regular	15	9	15	12	19	20	19	112
	a	a	a	a	a	a	a	a
	19	14	19	16	25	25	24	148
Parcial	11	7	11	8	14	14	14	93
	a	a	a	a	a	a	a	a
Insatisfacción Laboral	14	8	14	11	18	19	18	111
	10	6	10	7	13	13	13	92
Bajo	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales. Los elementos materiales y de infraestructura donde se realiza la labor diaria del trabajo y que se enervan como facilitadores de aquella.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos .El nivel de complacencia en respecto al incentivo económico regular o adicional como contraprestación por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas .El nivel de acuerdo frente a los lineamientos o normas dirigidas a orientar la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales .El nivel de complacencia respecto a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal .Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas .La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad .La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para poder realizar la investigación se procedió a la revisión de los instrumentos para la recolección de datos, y se coordinó con la persona encargada del Call Center materia de estudio ubicado en Lima Cercado, luego se procedió a

administrar la prueba: Cuestionario HPL – Hostigamiento y Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Se aplicó la prueba a los teleoperadores de los Call Center en diferentes horarios, explicando el objetivo de la misma y teniendo en cuenta las valoraciones éticas que el estudio contiene.

Finalmente se puntuó las respuestas en las hojas de respuestas, con baremos de las escalas aplicadas a la muestra y se vaciaron los resultados mediante el procedimiento de datos, utilizando el programa SPSS versión 22 para posteriormente se realizó el análisis de la información necesaria para la validación y confiabilidad y dar con la hipótesis planteada.

2.6 Aspectos éticos

Desde el punto de vista ético mantuvo en reserva respecto de la identidad y la confidencialidad de las personas que participaron en el estudio y de los resultados que se obtuvieron. Por otro lado, se expuso de forma clara y precisa a los participantes el propósito y alcances del estudio; y, se respetó su intimidad durante las entrevistas y evaluaciones.

En ese sentido, se informaron a los participantes aspectos como: los objetivos de la investigación, la importancia del estudio; así como, la hipótesis de la investigación.

Finalmente, se estableció el derecho de los participantes a retirarse de la investigación en el momento que lo deseen y por las circunstancias que ellos juzgaran convenientes.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de Normalidad

Tabla 4

Pruebas de normalidad de los datos de mobbing y satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Total Mobbing	,114	321	,000
Total Satisfacción Laboral	,128	321	,000

La tabla 4, muestra los datos estadísticos de Kolmogorov-Smirnov niveles críticos (Sig. = Significación). Se evidencia que los datos de la muestra en las variables estudiadas, tienen asociados niveles de significación menores a 0,05, lo que lleva a concluir que las variables a estudiar, no proceden de poblaciones con distribución normal. Por lo tanto la prueba de hipótesis se realizó mediante el uso de estadísticos no paramétricos.

Tabla 5

Relación entre Mobbing y Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	-0,484
		Sig. (bilateral)	,000
		N	321

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 5, se aprecia que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a $-0,484$, lo cual quiere decir que existe una correlación inversa moderadamente baja de la variable mobbing sobre la variable satisfacción laboral. Esto indica que a mayor acoso que reciba el trabajador menor satisfecho estará en su puesto de trabajo. Dado que el nivel de significancia (Sig. =0,000) es menor a 0,05 se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 6

Relación entre Mobbing y los factores de Satisfacción Laboral

<i>Factores de satisfacción laboral</i>								
		Condiciones	Beneficios		Rel.	Desarroll		Relación
		Físicas y/o	Laborales y/o	Políticas		o	Desempeño	con la
		Materiales	Remunerativos	Adm.	Sociales	Personal	de Tareas	Autoridad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,501**	-,433**	-,506**	-,479**	-,505**	-,487**	-,514**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	321	321	321	321	321	321	321

** . La correlación se manifiesta de forma significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En relación a la presente tabla 6, se puede observar que hay una relación estadísticamente significativa entre la puntuación total de Mobbing y los factores de Satisfacción Laboral, puesto que, en todos los casos el nivel de significancia es de ,000 (inferior al 0,05). Se puede observar que el factor relación con la autoridad obtuvo el puntaje mayor de -,514, lo cual significa que mientras más acoso laboral sufra el trabajador, menor será la relación con su jefe directo, así mismo el factor que obtuvo un puntaje menor con respecto a los demás fue el factor beneficios laborales y remunerativos con -,433, lo cual indica que a pesar del acoso que puedan sufrir los trabajadores no se ve afectado en su totalidad los incentivos que le otorgan en su centro laboral.

Tabla 7

Relación entre el Mobbing y la satisfacción laboral según sexo

Sexo		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Femenino	Coeficiente de correlación
		-,526**
		Sig. (bilateral)
	Masculino	,000
		N
		188
Mobbing	Femenino	Coeficiente de correlación
		-,416**
		Sig. (bilateral)
	Masculino	,000
		N
		133

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Respecto a la información contenida en la Tabla 7 podemos evidenciar que existe una relación inversa entre Mobbing y Satisfacción Laboral según sexo. Lo cual nos muestra que el sexo femenino obtuvo un puntaje mayor con respecto al masculino, encontrándose en un coeficiente de correlación de -,526 a diferencia del masculino que obtuvo una correlación de -,416. Esto quiere decir que el sexo femenino es más vulnerable a ser acosada, lo cual ocasiona que se sientan menos satisfecha en su centro laboral.

Tabla 8

Niveles de intensidad de Mobbing en los trabajadores del Call Center

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja intensidad	228	71,0
Mediana intensidad	68	21,2
Alta intensidad	25	7,8
Total	321	100,0

La tabla 8 muestra los niveles de intensidad de la variable Mobbing, en donde se evidencia que el 71% de los trabajadores viven un nivel bajo de acoso laboral, así mismo un 21,2% se encuentra en un nivel medio y un 7,8% sufren un acoso laboral alto en la empresa.

Tabla 9

Niveles de satisfacción Laboral de los trabajadores del Call Center

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	100	31,2
Regular o parcial	80	24,9
Alto	141	43,9
Total	321	100,0

Con respecto a la tabla 9 se puede observar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, el cual muestra que el 43,9% se encuentra en un nivel alto de satisfacción laboral, seguido del 31,2% que se encuentra en una categoría baja y el 24,9% se encuentra satisfecho en un nivel medio.

IV. DISCUSIÓN

La importancia que tiene el Mobbing o Acoso Psicológico en el lugar de trabajo es una problemática social con alta incidencia en estos tiempos, el Mobbing o Acoso Psicológico es una grave patología organizacional que debe ser conocida por los psicólogos laborales y otros investigadores sociales para intervenir en forma oportuna al interior de la organización previniendo su ocurrencia, y por los psicólogos clínicos ya que cuando no se conoce el fenómeno, el diagnóstico puede ser errado y las manifestaciones sean interpretadas en términos de otros aspectos como estrés, ansiedad, depresión sin considerar los aspectos situacionales que los ocasiona.

Comenzaremos a analizar los resultados encontrados en el presente estudio y estos serán comparados con otros estudios realizados, así mismo fundamentaremos las semejanzas.

En la presentación investigación se encontró que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a $-0,484$, lo que demuestra que existe una correlación inversa moderadamente baja de la variable mobbing sobre la variable satisfacción laboral. A su vez, indica que a mayor acoso que reciba el trabajador menor satisfecho estará en su puesto de trabajo. Dado que el nivel de significancia ($\text{Sig.} = 0,000$) es menor a $0,05$ se acepta la hipótesis de investigación. Esta aseveración se asemeja a lo encontrado por Pilcon (2016) quien encontró una relación significativa de forma negativa entre el hostigamiento laboral y la satisfacción laboral. Asimismo, son semejantes con lo encontrado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) quienes encontraron una relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo tienen un alto nivel de estrés. Esto se debería a que el mobbing es una problemática que incide en la satisfacción laboral estas variables se afectan mutuamente puesto que el mobbing genera un nivel de satisfacción bajo y lo que convierte en un detonante a la aparición de casos de mobbing.

A su vez, en lo que se refiere a la relación entre mobbing y los factores de satisfacción laboral evidenciamos que hay una relación estadísticamente significativa entre la puntuación total de Mobbing y los factores de Satisfacción Laboral, puesto que, en todos los casos el nivel de significancia es de ,000 (inferior al 0,05). Se puede observar que el factor relación con la autoridad obtuvo el puntaje mayor de -,514, lo cual significa que mientras más acoso laboral sufra el trabajador, menor será la relación con su jefe directo, así mismo en el factor conducciones física y/o materiales se obtuvo un puntaje de -501 seguido del factor actor desarrollo personal con un puntaje de -505 y finalmente en el factor políticas administrativas con un puntaje de -506 sin embargo en el factor que obtuvo un puntaje menor con respecto a los demás fue el factor beneficios laborales y remunerativos con -,433, seguido del factor desarrollo de tareas con un puntaje de -487 y el factor de relaciones sociales con un puntaje de -479 lo cual indica que a pesar del acoso que puedan sufrir los trabajadores no se ve afectado en su totalidad los incentivos que le otorgan en su centro laboral. Estos resultados encontrados se asemejan a lo encontrado por Casahuilca (2016) quien dice que el mobbing afecta al desempeño laboral donde a mayor presencia de mobbing disminuye el desempeño laboral y a menor presencia de mobbing incrementa el desempeño laboral. Por lo que, el mobbing tiende a influir en aspectos que están inmersos en el aspecto laboral como el desempeño y la satisfacción laboral

Por último, en cuanto a la relación entre el mobbing y la satisfacción laboral según sexo encontramos que existe una relación inversa entre Mobbing y Satisfacción Laboral según sexo. Lo cual nos muestra que el sexo femenino obtuvo un puntaje mayor con respecto al masculino, encontrándose en un coeficiente de correlación de -,526 a diferencia del masculino que obtuvo una correlación de -,416. Esto quiere decir que el sexo femenino es más vulnerable a ser acosada, lo cual ocasiona que se sientan menos satisfechos en su centro laboral. Estos resultados se asemejan con lo encontrado por Picón (2016) quien refiere que el sexo femenino obtuvo un mayor puntaje de correlación entre el hostigamiento laboral y la satisfacción laboral a diferencia de los varones.

Por otro lado, en los resultados acerca de los niveles de intensidad de Mobbing en los trabajadores del Call Center, se evidenció que el 71% de los trabajadores viven un nivel bajo de acoso laboral, así mismo un 21,2% se encuentra en un nivel medio y un 7,8% sufren un acoso laboral alto en la empresa. Asimismo, estos resultados difieren con lo encontrado por Casareto (2012) quien refiere que el 61% de docentes presenta un nivel medio de Mobbing en la organización el cual esto perjudica en su rendimiento en su puesto de trabajo.

Asimismo, en cuanto a los resultados encontrados acerca de los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores se observa que el 43,9% se encuentra en un nivel alto de satisfacción laboral, seguido del 31,2% que se encuentra en una categoría baja, estos resultados son semejantes a lo encontrado por Fuentes (2012) quien refiere que el 71% de operarios tienen un nivel alto de satisfacción laboral. No obstante los resultados encontrados en la presente investigación difieren con lo encontrado por Alfaro et al.(2012) quien menciona que existe un nivel promedio de satisfacción laboral en los trabajadores municipales lo cual no se ven muy influenciados en su entorno laboral por el acoso.

IV. CONCLUSIONES

- Primera:** Se encontró una correlación significativa inversa entre el mobbing y la satisfacción laboral de los trabajadores del call center del distrito del Cercado de Lima. Esto indica que a mayor acoso que recibe el trabajador menor satisfecho estará en su puesto de trabajo.
- Segunda:** En relación entre mobbing y los factores de satisfacción laboral se puede observar que hay una relación inversa significativa entre la puntuación total de Mobbing y los factores de Satisfacción Laboral, puesto que, en todos los casos el nivel de significancia es de ,000 (inferior al 0,05)
- Tercera:** Se encontró una relación entre Mobbing y Satisfacción Laboral según el sexo de tipo inversa negativa en los trabajadores de la empresa de Call Center, de sexo femenino en los que la prevalencia es mayor con un -,526 y para el caso del sexo masculino con una prevalencia menor de -,416.
- Cuarta:** Se observa en cuanto a los niveles de mobbing que la mayor parte de la muestra se sitúa en el rango de medio a bajo y un porcentaje mínimo de los participantes se ubican en el nivel alto, es decir, presentan acoso laboral
- Quinta:** Se evidencia en cuanto a los niveles de satisfacción laboral que la mayor parte de la muestra se sitúa en el rango de nivel alto y un mínimo de los participantes se encuentran en un rango de nivel regular, no obstante se encontró algunos trabajadores en un nivel bajo.

V. RECOMENDACIONES

Llevar a cabo investigaciones a futuro añadiendo factores que puedan influenciar en la relación entre el mobbing y la satisfacción laboral, las cuales ayudarán a conocer la importancia de la relación o no relación de estas variables en el ámbito organizacional.

Capacitar a los trabajadores y supervisores en mejorar la comunicación y clima laboral a través de talleres vivenciales

Implementar estrategias de motivación a través de incentivos como, vales de consumo, reconocimiento en la organización, interacción de los trabajadores con apoyo de empresa para la celebración de fechas importantes del trabajador.

Crear y desarrollar programas de promoción y prevención, que imparten normas sobre prevención del acoso laboral y potencien los recursos a mejorar la calidad de convivencia en los trabajadores y el respeto de los valores en la organización.

Orientar a las víctimas de mobbing para que puedan conocer sus derechos en su entorno laboral y puedan manifestar lo ocurrido ante su jefe inmediato y posteriormente a la OIT.

VI. REFERENCIAS

- Alfaro, R. , Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/alfaro_leyton_meza_saenz_satisfaccion_laboral.pdf?sequence=1
- Ausfelder, T.(2002). *Mobbing el acoso moral en el trabajo*. . Madrid: : Océano Difusión Editorial.
- Caballero, K. (1996). *El concepto de satisfacción laboral y su proyección en, la enseñanza*. Obtenido de Recuperado de <http://www.urg.es/-recpro/rev61col5.pdf>
- Carbajal, O. (2013). *Violencia en el trabajo: investigaciones realizadas en Colombia*. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Universidad Externado de Colombia:<http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3708/398>
- Casahuillca, R. (2016) *Mobbing y Desempeño Laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca-2015* (Tesis de Licenciatura en trabajo social ,universidad nacional del centro del Perú ,Huancayo , Perú) Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/949/TTS_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casareto, A. (2012). *Mobbing y satisfacción laboral en docentes de educación básica regular de las instituciones educativas PNP de la provincia constitucional del callao*. Callao.
- Daza,M . (1998). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y asuntos sociales en España : El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing
- Fuentes, S. (2012). *satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango*. recuperado el 3 de 07 de 2017, de

quetzaltenango:http://www.academia.edu/30619737/_satisfacci%C3%93n_laboral_y_su_influencia_en_la

González, D. y Delgado, S. (2013). *Mobbing En Trabajadores Españoles Y Latinoamericanos Un Estudio Exploratorio Con El Lipt-60*. Recuperado el 16 de 05 de 2017, de Liberabit version impresa : http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272013000100012&script=sci_arttext

Guzmán, J. (2016). *Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central del Ecuador, 2016*. (Tesis de Magister en Gestion y Desarrollo Social, Universidad Tecnica Particular de Loja, Loja, Ecuador). Recuperado de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/15715/1/Guzman_Montalvo_Juan_Manuel.pdf

Hernandez, A. (2014). *Clima y satisfaccion laboral en el personal docente y no docente de la i.e de la i.e.n 82753 distrito de Ilapa, provincia de san miguel-cajamarca 2014*. Obtenido de Recuperado de <http://oferlindasuarezromero.blogspot.com/2014/clima-y-satisfaccion>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigacion* (Vol. 5ta. Edición.). Editorial Mc Graw Hill.

Herzberg, F. (2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. . Recuperado el 5 de 6 de 2017, de Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoría-de-los-dos-factores-de-herzberg/>

Hirigoyen, F. (2001). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.

Lynch, U. (2014). *Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa agrícola Arvecor S. A* (Tesis de grado Psicólogo Industrial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6293/1/tesis%20de%20grado%20ulyses%20xavier%20lynch%20sanchez.pdf>

- Moreno, C, Sepúlveda, L y Restrepo, L. (2012). *Discriminación y violencia de género en la universidad de caldas*. Recuperado el 3 de 05 de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/3091/309124894003.pdf>
- Olano, O. (2017) .*El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito? (Tesis de Maestría en desarrollo del talento humano , Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador)*. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5437/1/T2149-MDTH-Olano-El%20acoso.pdf>
- Oliveros, F.(2011). *Mobbing y clima laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica*,. v.16 n.1.
- Oñate, A. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. Recuperado el 6 de 8 de 2017, de Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo Madrid.: http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/5802/5478
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (20 de Julio de 1998). *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Recuperado el 12 de 06 de 2017, de Promover el empleo, proteger a las personas : http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/presreleases/WCMS_008502/lang--es/index.htm
- Palma, S. (2000). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. . *Teoría e Investigación en Psicología* , 9 (1), 27-34.
- Parés, M. (2005). *Mobbing: Ritos de Iniciación y de continuidad en el Gang de Acoso*". Obtenido de Culturas, poder y mercado.: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2006/pautas-para-reconocimiento-caso-mobbing-en-empresa>
- Peralta, M. (2006). *Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf>

- Pilcón, K.(2016). *Hostigamiento psicológico laboral y satisfacción laboral en docentes de educación secundaria de una institución educativa estatal de Trujillo.*(Tesis de Licenciatura en Psicología , Universidad privada Antenor Orrego). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2883/1/re_psico_kathia.pilcon_hostigamiento.psicologico_datos.pdf
- Piñuel, I. (2010). *El MOBBING al fin por lo penal.* Recuperado el 22 de 08 de 2017, de competencias laborales y prevencion de Consecuencia Psicologicas/<http://www.competenciaslaborales.net/es/noticia75ff.html>
- Piñuel, I. & Zabala, I. (2001). *Mobbing.* Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1339/133912609003.pdf>
- Piñuel, I., Zabala,I. (2002). II Informe Cisneros: Violencia en el entorno laboral. (U. d. Henares., Ed.) *Revista Ian Herremanacak.*
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional.* México: Prentice Hall.
- Sánchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010.* Recuperado el 7 de 05 de 2017, de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/340>
- Uscanga, T. (2010). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo. .* Recuperado el 6 de 9 de 2017, de Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/index.htm#indice>
- Vázquez, M. (2011). *El acoso y psicológico en el trabajo y el acoso sexual, Tesis de Licenciatura de Derecho- San Jose,.* Costa Rica:- Universidad Central.
- Zorrilla, A., Aguilar, L y Cal., S. (s.f.). *“Introducción a la metodología de la investigación”.* México,,: Editores, 11ª.

VII. ANEXOS

CUESTIONARIO HPL

Autor: Piñuel y Zavala

Año: 2001

Autora: Arévalo Carlos & Castillo Luisa

Año: 2012

Edad:

sexo:

A continuación se le presentan una serie de ítems los cuales deberá leer detenidamente y seleccionar UNA de las cinco puntuaciones marcándola con una X, teniendo en cuenta el nivel en que se presentan dichas situaciones en su ambiente laboral.

- 1.- Nunca me ha ocurrido
- 2.- Pocas veces me ha ocurrido.
- 3.- A veces me ocurre.
- 4.- Muchas veces me ocurre.
- 5.- Con mucha frecuencia o siempre me ocurre.

	ITENS	1	2	3	4	5
1	Mi jefe inmediato no me permite sólo a mi comunicarme.					
2	Se me interrumpe continuamente cuando me comunico					
3	Mis compañeros de trabajo me impiden expresarme					
4	Mis compañeros de trabajo me gritan o insultan en voz alta.					
5	Con frecuencia se me ataca verbalmente criticando mi trabajo.					
6	Se producen críticas hacia mi vida privada.					
7	Se me atemoriza con llamadas telefónicas.					
8	Se me amenaza verbalmente					
9	Se me amenaza por escrito.					
10	Mi jefe y compañeros ignoran mi presencia y no tienen contacto Físico y/o visual conmigo					
11	La mayoría de veces no me hablan mis compañeros y superiores					
12	No se me permite dirigirme a los demás					
13	Se me asigna a un puesto de trabajo que me aísla de mis Compañeros.					
14	Se prohíbe a mis compañeros hablar conmigo					
15	Se niega constantemente mi presencia física.					
16	Se me suele calumniar por algo que no hice					
17	Abundan rumores sobre mi persona, de manera negativa.					
18	Me quieren hacer quedar en ridículo.					
19	Se me atribuye una enfermedad mental					

20	Han intentado forzarme a un examen o diagnóstico psiquiátrico					
21	Se me inventan supuestas enfermedades					
22	Imitan mis gestos, mi postura, mi voz con el único fin de Ridiculizarme					
23	Atacan mis creencias políticas o religiosas.					
24	Hacen burla de mi vida privada					
25	Se hace burla de mis orígenes o de mi nacionalidad.					
26	Se me obliga a realizar trabajos humillantes.					
27	Están muy pendientes de mi trabajo con el fin de encontrarme Errores					
28	Se cuestionan o ridiculizan mis decisiones					
29	Se me insulta en términos obscenos y degradantes					
30	Se me acosa sexualmente con gestos o proposiciones.					
31	No se me asigna trabajo alguno.					
32	Me limitan o impiden contar con los materiales o instrumentos que requiero para mi trabajo.					
33	Me asignan tareas totalmente inútiles o absurdas.					
34	Me asignan tareas muy inferiores a mi capacidad o competencias profesionales					
35	Me cambian tareas repentinamente					
36	Se me hace ejecutar tareas que desconozco					
37	Me asignan tareas que sobrepasan a mis competencias profesionales					
38	Se me obliga a realizar trabajos peligrosos nocivos para mi salud.					
39	Mi superior o compañeros de trabajo me amenazan físicamente.					
40	Se me agrede físicamente, pero sin gravedad, a título de Advertencia					
41	Se me agrede físicamente, pero sin contenerse.					
42	Se me ocasionan deliberadamente gastos con intención 42 de Perjudicarme.					
43	Se ocasionan desperfectos en mi puesto de trabajo o en mi Domicilio.					
44	Se me agredió o agrede sexualmente.					

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Autora: Palma Sonia

Año: 1998

Autora: Arévalo Carlos & Castillo Luisa

Año: 2012

EDAD:

SEXO:

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.

A De acuerdo.

I Indeciso.

D En desacuerdo.

TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

	ITENS	TA	A	I	E	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido Alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					

16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Validación de instrumentos

CARGO

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Los Olivos, 09 de mayo de 2016

CARTA N° 232-2016/EAP/PSI. UCV LIMA

Señora Licenciada
YSABEL HORTENCIA ORTEGA DÍAZ
Jefa de Recursos Humanos
ALLUS Global BPO Center
Jr. Carabaya N° 933 - Lima Cercado
Presente.


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TERRONES HINOSTROZA, STEPHANIE MARGARITA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TELEOPERADORES DE UN CALL CENTER DE LIMA CERCADO**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



Atentamente,


Mg. Janiht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial - Lima



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es explicar a los participantes acerca de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducida por Stephanie Margarita Terrones Hinostroza, de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte. La meta de este estudio es determinar si existe relación entre el Mobbing y Satisfacción laboral.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. La aplicación de los instrumentos de investigación tomará aproximadamente de 20 – 30 minutos.

Tengo entendido, de acuerdo a lo que se me ha explicado, que si tengo alguna duda sobre este estudio, puedo hacer preguntas en cualquier momento durante mi participación. Igualmente, puedo retirarme en cualquier momento sin que eso me perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas me parecen incómodas, tengo el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderles.

Yo..... Con
DNI..... Acepto participar voluntaria e informada mente en la
investigación señalada.

.....
Firma del (de la participante)

.....
Firma del investigador

DNI:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
Problema general ¿Qué relación existe entre Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de una Call Center del Distrito del Cercado de Lima 2017?	Objetivos generales Identificar la relación entre Mobbing y Satisfacción Laboral en los Teleoperadores de un Call Center del distrito del Cercado de Lima 2017.	Hipótesis general Existe relación entre Mobbing y Satisfacción Laboral en Teleoperadores de Call Center del distrito del Cercado de Lima en el año 2017.	Variable 1 Mobbing <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definiciones ✓ Síntomas del Mobbing ✓ Causas ✓ Consecuencias del Mobbing ✓ Personajes Implicados ✓ Teorías del Mobbing Variable 2 Satisfacción Laboral <ul style="list-style-type: none"> ✓ Factores Asociados a la Satisfacción Laboral ✓ Teorías de los factores de Herzberg ✓ Teorías de la jerarquía de las necesidades de Maslow 	Población Integrada por trabajadores de una empresa de Call Center ubicado en Cercado de Lima Muestra de 32 teleoperadores de Call Center del Distrito del Cercado de Lima en el año 2017.	Diseño de investigación No experimental Debido a que la investigación se realiza sin manipular las variables, (Hernández, Fernández & Baptista 2010) Tipo de estudio Corte Transversal toda vez que, se realizará en un momento contexto determinado” (Hernández, Fernández Baptista 2010).	Cuestionario HPL Hostigamiento y Escala de satisfacción laboral SL-SPC Escala de Satisfacción Laboral SL / SPC